

ANALISIS RESPON KETIDAKPUASAN KONSUMEN ATAS PEMAKAIAN PRODUK KOSMETIK PEMUTIH WAJAH POND'S FAIR & LOVELY DI SURABAYA

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH

MOCH SYAIFUDDIN
No. Pokok : 049615199

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2001

SKRIPSI

ANALISIS RESPON KETIDAKPUASAN KONSUMEN
ATAS PEMAKAIAN PRODUK KOSMETIK PEMUTIH
WAJAH POND'S FAIR & LOVELY DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :
MOCH. SYAIFUDDIN
No. Pokok : 049615199



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Indrianawati Usman".

Dra. Hj. INDRIANAWATI USMAN, M.Sc TANGGAL

KETUA PROGRAM STUDI,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Amiruddin Umar".

Dr. AMIRUDDIN UMAR

TANGGAL 10/04/02.....

LEMBAR PERSETUJUAN

Surabaya,.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Hj. INDRIANAWATI USMAN, M.Sc.



ABSTRAKSI

Ketidakpuasan konsumen muncul dikarenakan konsumen menemukan kesenjangan antara harapan yang dimiliki konsumen dengan kinerja produk yang dirasakan. Terjadinya ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen disikapi dengan melakukan tindakan dan tidak melakukan tindakan. Respon ketidakpuasan konsumen terbagi atas 3 respon, yaitu: respon suara, respon pribadi dan respon pihak ketiga.

Ketidakpuasan yang dialami konsumen disikapi berbeda-beda oleh konsumen, namun adanya 3 respon tindakan konsumen memunculkan adanya konsumen yang melakukan respon yang sama. Persamaan tersebut memunculkan kelompok-kelompok konsumen yang memiliki respon yang sama, sehingga terbentuk kelompok-kelompok yang sama namun berbeda dengan kelompok lainnya.

Penelitian ini ingin mengetahui respon ketidakpuasan konsumen dan dari respon tersebut dibentuk *cluster*. Penelitian ini berhasil membentuk 3 cluster, dari 3 cluster tersebut 2 cluster merupakan kelompok konsumen yang melakukan semua respon ketidakpuasan dan 1 cluster merupakan kelompok konsumen yang hanya melakukan 2 respon ketidakpuasan.

